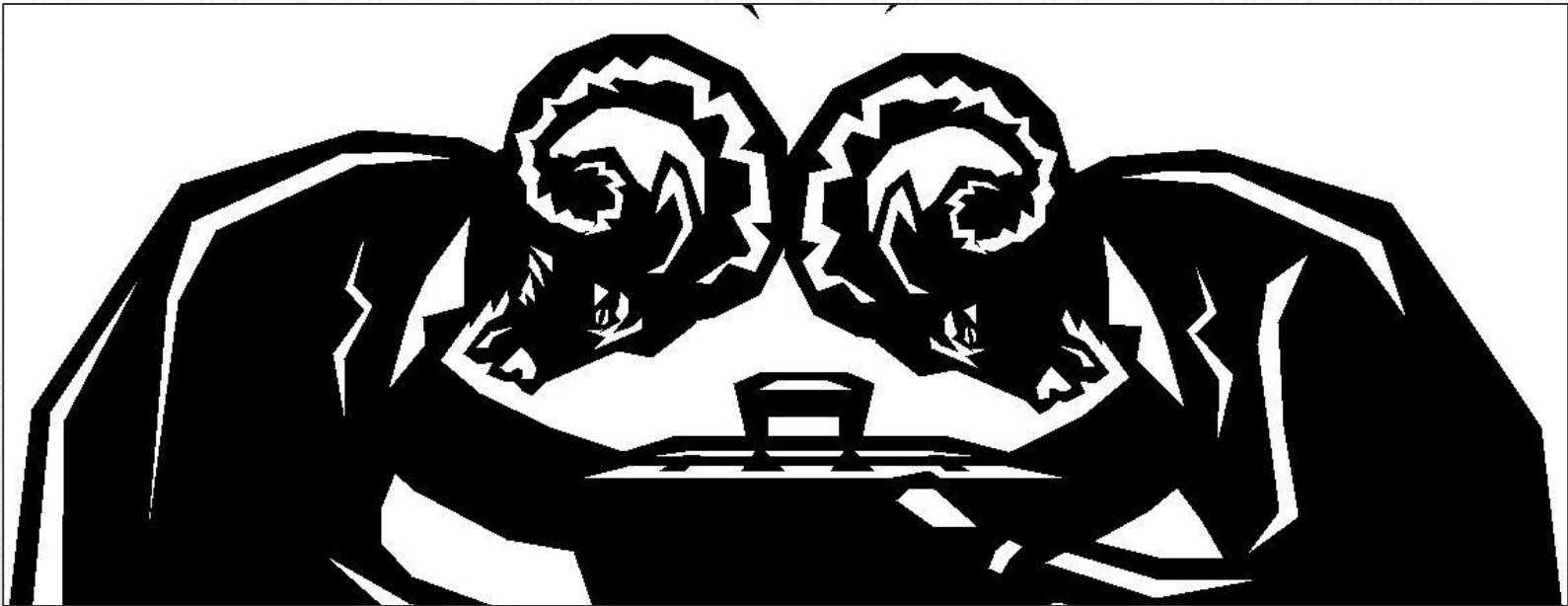


# УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ



*«Конфликтные ситуации неизбежны, но умный ищет выход из них, а дурак — вход»*



### **Цели и задачи тренинг-семинара:**

- Обрести системное представление о природе конфликта
- Развить навыки эффективного управления конфликтом
- Рассмотреть виды, признаки, структуру конфликта и его конструктивные и негативные стороны
- Структурировать методы, приемы и техники управления конфликтом
- Сформировать адекватные стратегии реагирования и рассмотреть типичные ошибки поведения в конфликтных ситуациях

---

Продолжительность: 2 часа

- **Конфликт** (лат. *conflictus* — столкнувшийся)

— наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм

- **Конфликт** — столкновение сторон, мнений или сил

- **Конфликт** – столкновение противоположных позиций, целей, интересов и взглядов субъектов взаимодействия

- **Конфликт** — трудноразрешимое противоречие

---

**Конфликт – это норма жизни. Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс.**



# Ассоциации

- Агрессия
- Борьба
- Проблема
- Опасность
- Насилие
- История



# История

- Библейский сюжет (600 г. до н.э.): Каин и Авель
  - Мифология: Яблоко раздора Афина, Гера, Афродита
  - Шекспир: Ромео и Джульетта
  - Конфуций (551 г. до н.э.): Лучшая война та, которой удалось избежать
  - Гераклит (VI век до н.э.): «... враждующие соединяются, из расходящихся получается прекрасная гармония и все происходит через борьбу...конфликт основа всех вещей»
  - Макиавелли (XV век): «... угроза конфликта есть всегда...невозможно разом удовлетворить все притязания...»
-

### 3. Фрейд

«...человек страдает от конфликта между требованиями жизни влечений и сопротивлением, которое поднимается в нем против них, и мы ни на миг не забывали об этой сопротивляющейся, отклоняющей, вытесняющей инстанции...»

### К. Юнг

«...человек, наделенный животным инстинктом самосохранения, с самого начала своего существования находится в борьбе с собственной душой и ее демонизмом....»

---

## Г. Зиммель (IX-X век)

«Конфликт, таким образом, предназначен для решения любого дуализма: это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте. Здесь мы можем провести некоторую параллель с тем, что, как известно, наиболее сильный симптом болезни – это попытка организма избавиться от нарушений и повреждений, вызываемых конфликтами его частей»

Конфликты неизбежны. Их неизбежность заложена в самой природе человека. Один из основных источников возникновения и развития конфликтов – изначально присущая людям агрессивность, априорный инстинкт борьбы, первичная потребность во враждебности. Формы проявления агрессивности ограничены общественными нормами.

---



# Признаками конфликта являются:

- **Биполярность или оппозиция**, представляет противостояние и одновременно взаимосвязанность, содержит в себе внутренний потенциал противоречия, но сама по себе не означает столкновения или борьбы
  - **Активность** — но только та активность, которая синонимична понятиям «борьбы» и «противодействия», активность невозможна без некоторого импульса, задаваемого осознанием ситуации со стороны субъекта конфликта
  - **Наличие субъектов конфликта** — **субъект** — это активная сторона, способная создавать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов. Как правило, субъекты конфликта обладают особым типом мышления — конфликтным. Противоречие представляет собой источник конфликтных ситуаций только для субъектов-носителей конфликтного типа мышления
-

# Стадии развития конфликта



# Виды конфликтов:

**По длительности, к этим видам относятся следующие подвиды:**

- Долгосрочные
- Краткосрочные
- Разовые
- Затяжные
- Повторяющиеся

**По характеру развития:**

- Преднамеренные
- Спонтанные

**По объёму:**

- Глобальные
- Локальные
- Региональные
- Групповые
- Личные



## по форме:

- Внутренние
- Внешние
- Антагонистические

## **По влиянию на ход развития общества:**

- Прогрессивные
- Регрессивные

## **По источнику возникновения:**

- Объективные
- Субъективные
- Ложные

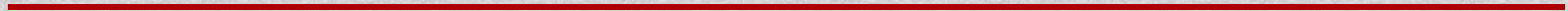
## **По сферам общественной жизни:**

---

- Экономические (или производственные)
- Политические



ЛИ



**КОНФЛИКТ –**

**ЭТО ХОРОШО!**

---

**КОНФЛИКТ –**

**ЭТО ПЛОХО!**

---

# Конструктивные стороны конфликта

- Даёт возможность увидеть скрытые отношения, противоречия, недостатки, «слабое звено»
  - Позволяет осуществить целенаправленную коррекционную деятельность
  - Предотвращает застои, стимулирует движение вперед
  - Обнажая реальные стороны жизни, позволяет адаптироваться к ним
  - Дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение
  - Предотвращает более серьезные конфликты на ранней стадии
  - Формирует умение решать сложные проблемы
  - Является средством испытания и самоутверждения и дает толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное
  - Способствует сплочению коллектива при противостоянии с внешним врагом
-



# Деструктивные стороны конфликта

- Отрицательные эмоциональные переживания приводят к психосоматическим заболеваниям
- Временные потери.

На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний!!!

- Разрушаются коллектив и личность
  - Нарушаются деловые и личные отношения между людьми
  - Снижается работоспособность и производительность труда
  - Снижается дисциплина, ухудшается качество работы и в целом ухудшается социально-психологический климат
  - Вовлекаются новые участники которые продуцируют новые конфликты
  - Подрывается авторитет, что негативно отражается на имидже во внешней среде
  - Сложное восстановление деловых отношений так как представление о победителях или побежденных как о врагах
-

# Конфликтогенное поведение

## Основные проявления:

- открытое недоверия
- неумение выслушать и перебивание собеседника
- принижение значимости его роли
- подчеркивание различий между собой и собеседником
- устойчивое нежелание признавать свои ошибки
- заниженная оценка вклада партнера
- постоянное навязывание своей точки зрения
- неискренность в суждениях

Большинство их перечисленных выше конфликтогенных действий можно отнести к одному из **3-х типов:**

- стремление к превосходству
  - проявление агрессивности
    - проявление эгоизма
-

# Техники, снижающие напряжение:

- Предоставление партнеру возможности выговориться
  - Вербализация эмоционального состояния: своего и партнера
  - Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
  - Проявление интереса к проблемам партнера
  - Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах
  - В случае вашей неправоты – немедленное признание ее
  - Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации
  - Обращение к фактам
  - Спокойный уверенный темп речи
  - Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз
-

# Техники, повышающие напряжение:

- Перебивание партнера
  - Игнорирование эмоционального состояния: своего и партнера
  - Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
  - Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
  - Принижение партнера, негативная оценка личности партнера
  - Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
  - Поиск виноватых и обвинение партнера
  - Переход на «личности»
  - Резкое убыстрение темпа речи
  - Избегание пространственной близости и наклона тела
-

# Стратегии поведения

В современной конфликтологии выделены

**5 стратегий** поведения в конфликтной ситуации:

- **Приспособление** — одна сторона во всём соглашается с другой, но имеет своё мнение, которое боится высказывать
  - **Избегание** — уход от конфликтной ситуации
  - **Компромисс** — приемлемое для обеих сторон решение
  - **Соперничество** — активное противостояние другой стороне
  - **Сотрудничество** — обсуждение и реализация взаимовыгодного решения
-

**Управление конфликтом  
заключается в том, чтобы сделать  
его продуктивным,  
т.е. Минимизировать негативные  
последствия и максимально  
использовать позитивные стороны**

---

# РАЗРЕШАТЬ ИЛИ ИЗБЕГАТЬ?

## ВОТ В ЧЕМ ВОПРОС...

*В разные моменты жизни, все мы примеряем на себя разные стратегии и типы поведения и проигрываем эти роли,*

*но одна из них является доминирующей*

*Знание основных 5 типов поведения в конфликте даст возможность более эффективно выстраивать отношения несмотря ни на что с теми людьми, с кем мы живем и работаем, которые нам близки и дороги*

---

# Найди себя!

## 5 типов поведения в конфликтной ситуации:

### 1. «Максималист»

его девиз – «Я всегда прав!»,

только его точка зрения права и всё тут, без победы человек не уйдет и его слово должно быть последним

### 2. «Борец»

его девиз – «Давай поборемся, а потом я тебя выслушаю и возможно соглашусь!»,

ему интересен сам процесс, это провокатор

### 3. «Нейтрал»

его стойкий внутренний девиз – «Никому ничего не скажу»,

у него есть четкое мнение обо всём, свои суждения, но главное – он никогда не присоединяется ни к одной из противоборствующих сторон и провоцировать его бесполезно

### 4. «Миротворец»

его девиз – «Давайте жить дружно!» (кот Леопольд)

он умеет сглаживать конфликтную ситуацию, но не дает себе право участвовать в таковых, так как природный страх не дает ему увидеть способы разрешения конфликта, он лучше их обойдет

### 5. «Реалист»

его девиз – «Я уважаю взгляды нас обоих!»

он четко видит и уважает 2 позиции, не противопоставляет их, а воспринимает как реальность. Внутреннее знание, что всё разрешится даёт силы преодолеть все противоречия. Нет кипения страстей

---





**«УМЕНИЕ ЛАДИТЬ С ЛЮДЬМИ  
ПРИХОДИТ С УСТАЛОСТЬЮ  
ОТ КОНФЛИКТОВ»**

Михаил Мамич (писатель-афорист)

---

# **РЕКОМЕНДАЦИИ НА ДОРОЖКУ ;)))**

**Не вмешивайтесь, не комментируйте,  
не встречавайте, не навязывайте свои взгляды**

**Советуйте только тогда,  
когда люди сами спросят Ваше мнение**

**Позвольте людям быть теми, кто они есть!**

---

# Копилка:

- Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология
  - Гришина Н.В. Психология конфликта
  - Виктор Пономаренко. Управление конфликтами
  - Егидез А.П. Психология конфликта
  - Дэвид Д. Бернс. Ругаться нельзя мириться. Как научиться разруливать и предотвращать конфликты
  - Дейл Карнеги. Как найти выход из любой конфликтной ситуации
  - Джеффри Миллер «Трансцендентная функция»
  - Джеффри Рубин, Дин Пруйт, Сунг Хе Ким. Социальный конфликт. Эскалация, тупик, разрешение. Секреты убеждения
  - Джордж Колризер. Не стать заложником. Сохранить самообладание и убедить оппонента
  - Кеннет Клок, Джоан Голдсмит. Конфликты на работе. Искусство преодоления разногласий
  - «Конфликты, Контакты», «Конфликт» - мультипликационные фильмы студии «Союзмультфильм»
  - Художественные фильмы: «Гараж», «Повелитель приливов», «Управление гневом»
-